



مستفيد
müstafid



جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل
IMAM ABDULRAHMAN BIN FAISAL UNIVERSITY
المركز الجامعي للاتصال والإعلام
Communication and Media Center (IAU - CMC)

سياسة تحسين خدمة المستفيدين

وحدة خدمة المستفيدين
بالمركز الجامعي للاتصال والإعلام

جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل



www.iau.edu.sa

سياسة تحسين خدمة المستخدمين

معلومات الوثيقة

اسم الوثيقة	سياسة تحسين خدمة المستخدم
رقم الوثيقة	IAU-CS-2025-001
المجال	خدمة المستخدمين
نوع الوثيقة	سياسة
تصنيف الوثيقة	عام
تاريخ الإعداد	2025/05/31
معد الوثيقة	أ. هديل مسفر الوابلي
الإصدار	1.0
تاريخ الإصدار	2025/05/31

الموافقات:

د. طفيل بن يوسف اليوسف – مدير عام المركز الجامعي للاتصال والإعلام (2025/05/31)

جدول المحتويات

- الرؤية
- الهدف
- النطاق
- المبادئ الأساسية
- حقوق المستخدم
- المستخدمون من السياسة
- الحقوق والواجبات
- مهام وحدة خدمة المستخدمين
- المراجع

الرؤية

تسعى وحدة خدمة المستخدمين بجامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل إلى تقديم تجربة متميزة للمستخدمين من خلال استقبال ومعالجة الاستفسارات والشكاوى بكفاءة وفعالية عبر منصة "مستفيد"، مما يساهم في رفع مستوى رضا المستخدمين وتعزيز التواصل الفعال بين الجامعة والمستخدمين.

الهدف

- تحسين رضا المستفيدين من خلال تقديم خدمات سريعة وفعّالة لمعالجة الاستفسارات والطلبات والشكاوى.
- تعزيز التواصل بين الجامعة والمستفيدين لضمان تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.
- تطوير آليات العمل داخل وحدة خدمة المستفيدين لتحقيق أعلى مستويات الجودة في تقديم الخدمات.

النطاق

تنطبق هذه السياسة على جميع الخدمات المقدمة من وحدة خدمة المستفيدين بجامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل، وتشمل استقبال ومعالجة الاستفسارات والشكاوى والملاحظات المقدمة عبر منصة "مستفيد" من قبل الطلاب، أعضاء هيئة التدريس، الموظفين، والخريجين وأفراد المجتمع .

المبادئ الأساسية

- الشفافية: توفير معلومات واضحة ودقيقة حول الإجراءات والخدمات المقدمة.
- العدالة والمساواة: معاملة جميع المستفيدين بعدالة وبدون تمييز.
- الخصوصية: حماية بيانات ومعلومات المستفيدين وضمان سريتها.
- الاستجابة السريعة: معالجة الطلبات والاستفسارات في أسرع وقت ممكن وفقاً للمعايير المعتمدة.
- التحسين المستمر: السعي الدائم لتطوير وتحسين جودة الخدمات المقدمة بناءً على ملاحظات المستفيدين.

حقوق المستفيد

- الحق في تقديم الاستفسارات والشكاوى عبر منصة "مستفيد".
- الحق في الحصول على ردود واضحة وفي الوقت المناسب.
- الحق في متابعة حالة الطلبات المقدمة ومعرفة الإجراءات المتخذة.
- الحق في تقديم ملاحظات واقتراحات لتحسين الخدمات.

المستفيدون من السياسة

- الطلاب والطالبات.
- أعضاء هيئة التدريس.
- الموظفون الإداريون.
- الخريجون.
- الزوار المهتمون بخدمات الجامعة.

الحقوق والواجبات

حقوق المستفيدين:

- الحق في الحصول على خدمات عالية الجودة.
- الحق في التعامل باحترام واحترافية.
- الحق في تقديم الشكاوى والاستفسارات دون أي عوائق.

واجبات المستفيدين

- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة عند تقديم الطلبات.
- الالتزام بالأنظمة والسياسات المعمول بها في الجامعة.
- التعاون مع موظفي وحدة خدمة المستفيدين لتسهيل عملية تقديم الخدمة.

مهام وحدة خدمة المستفيدين

- استقبال ومعالجة الاستفسارات والشكاوى المقدمة عبر منصة "مستفيد"
- توفير معلومات دقيقة ومحدثة حول الخدمات والإجراءات الجامعية
- متابعة الطلبات والتأكد من حلها في الوقت المناسب
- إعداد تقارير دورية حول نوعية وكمية الطلبات المقدمة ومستوى رضا المستفيدين
- تطوير وتحسين آليات العمل بناءً على ملاحظات المستفيدين

9. المراجع

سياسة الخصوصية وشروط الاستخدام بجامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل
الأنظمة والسياسات المركزية للمستفيد بهيئة الحكومة الرقمية

Customer Service Improvement Policy Document Information

Document Title: Customer Service Improvement Policy
Document Number: IAU-CS-2025-001
Domain: Customer Service
Document Type: Policy
Document Classification: Public
Preparation Date: 2025/05/31
Prepared by: Ms. Hadeel Misfer Al-Waili
Version: 1.0
Release Date: 2025/05/31

:Approvals

Dr. Tufail bin Youssef Al-Yousef – General Director of the University
(2025/05/31) Center for Communication and Media

Table of Contents

- Vision
- Objective
- Scope
- Core Principles
- Customer Rights
- Policy Beneficiaries
- Rights and Responsibilities
- Responsibilities of the Customer Service Unit
- References

Vision

The Customer Service Unit at Imam Abdulrahman Bin Faisal University aims to provide an outstanding experience for beneficiaries by efficiently and effectively receiving and processing inquiries and complaints through the “Mustafid” platform, contributing to increased

customer satisfaction and enhancing effective communication between the university and its stakeholders

Objective

Improve customer satisfaction by providing prompt and effective services to handle inquiries, requests, and complaints

Enhance communication between the university and its stakeholders to ensure their needs and expectations are met

Develop internal processes within the Customer Service Unit to achieve the highest quality standards in service delivery

Scope

This policy applies to all services provided by the Customer Service Unit at Imam Abdulrahman Bin Faisal University, including the reception and handling of inquiries, complaints, and feedback submitted through the “Mustafid” platform by students, faculty members, staff, alumni, and community members

Core Principles

Transparency: Providing clear and accurate information about procedures and services offered

Fairness and Equality: Treating all beneficiaries fairly and without discrimination

Privacy: Protecting customer data and ensuring confidentiality

Prompt Response: Addressing requests and inquiries as quickly as possible according to approved standards

Continuous Improvement: Constantly striving to develop and improve service quality based on customer feedback

Customer Rights

The right to submit inquiries and complaints via the “Mustafid” platform

The right to receive clear and timely responses

The right to track the status of submitted requests and be informed of the actions taken

The right to provide feedback and suggestions for service improvement

Policy Beneficiaries

- .Male and female students
- .Faculty members
- .Administrative staff
- .Alumni
- .Visitors interested in university services

Rights and Responsibilities

:Customer Rights

- .The right to receive high-quality services
- .The right to be treated with respect and professionalism
- .The right to submit complaints and inquiries without obstacles

:Customer Responsibilities

- .Providing accurate and correct information when submitting requests
- .Complying with the rules and policies in effect at the university
- Cooperating with Customer Service Unit staff to facilitate service delivery

Responsibilities of the Customer Service Unit

- Receiving and processing inquiries and complaints submitted via the “Mustafid” platform
- Providing accurate and **up-to-date** information regarding university services and procedures
- Following up on requests and ensuring timely resolution
- Preparing regular reports on the type and volume of requests submitted and the level of customer satisfaction
- Developing and improving operational procedures based on customer feedback

References

- Privacy Policy and Terms of Use at Imam Abdulrahman Bin Faisal University
- Central Customer Policies and Regulations from the Digital Government Authority

